

Omavalvontasuunnitelma

Oulun laitosperhekuntoutus ja avopalvelut Hiironen

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
Oulun laitosperehekuntoutus.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	6
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	16
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	21
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	22
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	23
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	23
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	24
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	24
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	24

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- SOS-lapsikyläsäätiö
- Y-tunnus: 0813692-2
- Yhteystiedot: Kumpulantie 3, 00520 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Sos-lapsikylä Oulu, laitosperhekuntoutus
- SOTERI-rekisteröintinumero:
- Yhteystiedot: Metsänkuninkaantie 12 A 3, 90250 Oulu
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: laitosmuotoinen perhekuntoutus Anna Länsitie, anna.lansitie@sos-lapsikyla.fi, puh. 044-7879765 / avopalvelut Hiironen Laura Suutari, laura.suutari@sos-lapsikyla.fi, puh. 044-9010153

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Ympäri vuorokautinen laitosperhekuntoutus ja avopalvelut Hiironen
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Sos -Lapsikylä Oulu
- Palveluja tuotetaan: laitosperhekuntoutus ja avopalveluissa kotiin vietävä perhekuntoutus, tehostettu perhetyö, perhetyö sekä ammatillinen tukihenkilötoiminta.
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: SOS-Lapsikylän toiminnan arvojen tarkoituksena on edistää läheisyyttä, kiintymystä ja jatkuvuutta, jotka ovat jokaisen lapsen kasvun edellytykset. Lapsi haluaa kiintyä ja liittyä aikuiseen. Läheisyys ja kiintymys ovat välttämättömiä tunne-elämän ja minuuden kehitykselle. Lapsi tarvitsee kodin, turvallisen paikan. Hän tarvitsee vastuullisia aikuisia, jotka pystyvät tarjoamaan hänen tasapainoista kehitystään ja hyvinvointiaan edistävän kasvuympäristön. Lastensuojelun piirissä olevilla lapsilla on samat perusoikeudet ja tarpeet kuin muillakin lapsilla.
- Palveluyksikön toimintaperiaatteet: SOS-Lapsikylä Oulun perhekuntoutus tuottaa laitosmuotoista ja ympärivuorokautista perhekuntoutusta lasten ja perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseksi ja perheen yhdessä pysymiseksi tai jälleen yhdistämiseksi.

SOS-Lapsikylässä laitosmuotoinen ja ympärivuorokautinen perhekuntoutus toteutetaan palveluna, jossa jokaiselle kuntoutukseen tulevalle perheelle on varattu oma kalustettu asunto lapsikylän yhteydessä, mutta ympärivuorokautisen tuen välittömässä läheisyydessä, jotta perheen arki ja sisäinen vuorovaikutus jatkuisi mahdollisimman samanlaisena kuin kotiooloissa.

Perhekuntoutus on avohuollon tukitoimi ja sen tarkoituksena on lapsen kasvuolosuhteiden vakiinnuttaminen ja turvaaminen, perheen vuorovaikutussuhteiden ja vanhemmuuden tukeminen, sekä säännöllisen päivärytmin luominen. Perhekuntoutusta tuotetaan tilanteissa, joissa on olemassa

kodin ulkopuolisen sijoituksen riski, mutta perhe on motivoitunut kuntoutukseen. Lapsen turvallisuus ja hyvinvointi on aina työskentelymme keskiössä.

Laitosperhekuntoutuksessa sekä avopalveluissa työskentelyote on suhdeperustainen, ja systeemisen työskentelytavan kautta rakennetaan tiivistä luottamussuhdetta perheen kanssa. Luottamussuhde mahdollistaa vanhempien ja lasten kuulluksi tulemisen sekä työskentelyn hankalimpienkin asioiden parissa. Oulun perhekuntoutuksessa työskennellään yksilö-, pari perhe- sekä vertaisryhmämuotoisesti.

Oulun perhekuntoutuksessa ja avopalveluissa perheeseen tutustumiseen käytetään riittävästi aikaa. Tavoitteenamme on nähdä perhe kokonaisuutena, jossa on huolien ja haasteiden lisäksi vahvuuksia ja onnistumisia. Perheiden kuntoutuksen taustalla on moninaisia syitä; traumaattisia kokemuksia tai menetyksiä, elämänhallintaan, päihdeongelmaan tai mielenterveyteen liittyviä haasteita. Usein huolet ja haasteet ovat ylisukupolvisia.

SOS-Lapsikylä Oulun kuntoutustiimi on moniammatillinen ja heillä on työkokemusta laajasti sosiaali-, terveys- ja ohjaus- sekä kasvatusalalta. Työskentelyssä havainnoimme perheen kokonaistilannetta sekä perheenjäsenten välisiä vuorovaikutussuhteita. Havaintojemme sekä sosiaalitoimesta saatujen tietojen pohjalta teemme yhdessä perheen kanssa tavoitteet kuntoutusjaksolle sekä valitsemme sopivimmat työskentelymenetelmät, jotka parhaiten tukevat perhettä.

Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus:

- Asiakasmäärät: Seitsemän asiakaspaikkaa
- Hyvinvointialueet, joiden alueilla palvelua tuotetaan: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Avopalvelut:

- Asiakasmäärät: Avopalvelut: Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset lasten ja perheiden palvelut. Avoperhekuntoutus 5 asiakaspaikkaa, Perhetyö ja tehostettu perhetyö 10 asiakaspaikkaa, ammatillinen tukihenkilötoiminta 15 asiakaspaikkaa. Valvotut- ja tuetut tapaamiset 5 asiakaspaikkaa.
- Hyvinvointialue, joiden alueella palvelua tuotetaan: Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialue

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: omavalvontasuunnitelma on päivityksessä parhaillaan ja versiomerkinnot: 1.0

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä hyväksynnästä vastaa palvelun nimetty vastuuhenkilö (palveluvastaava) yhdessä lapsikylän johtajan kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on SOS-Lapsikylässä määritetty viestintätiimin vastuulle.



Palveluvastaava vastaa palvelun omavalvonnan toteutumisesta arjessa, vastaten asiakastyön toteutumisen kokonaisuudesta lain ja asetusten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä työryhmän kanssa ja omavalvonnan toteutuminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Arvio omavalvontasuunnitelman päivityksen tarpeesta tehdään vähintään neljän kuukauden välein omavalvonnan seurannan yhteydessä ja se on yksikön vastuuhenkilön vastuulla.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä SOS-Lapsikylän verkkosivuilla [Omavalvontasuunnitelmat - SOS-Lapsikylä](#).

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Laitosperhekuntoutukseen sekä avopalveluihin asiakkaat ohjautuvat lastensuojelulain mukaan hyvinvointialueen vastuusosiaalityöntekijän ohjauksesta. Tehtävänä on varmistaa jouheva pääsy palveluun ja että palvelun piirissä olevat asiakkaat hyötyvät palvelusta.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palvelun oikea -aikaisuuden toteutuminen	Suuri	Markkinointi. Vaikuttavuustiedon jakaminen palvelusta.

Riittävän tiedon saaminen, jotta osaamme arvioida perheelle oikean palvelukokonaisuuden.

Riski: suuri

Ehkäisy: Tiivis keskustelu asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa tiedon saamiseksi. Sen pohjalta vastuullinen arvio voimmeko tarjota asiakasperheelle oikeamuotoisen tuen.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ml säätiön omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelman neuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityön kanssa sovitun mukaisesti tyypillisesti puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta



- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:
Anna Länsitie, anna.lansitie@sos-lapsikyla.fi, puh. 044-7879765
Laura Suutari, laura.suutari@sos-lapsikyla.fi, puh. 044-9010153

Organisaatiotasoisesti on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma.

Jatkuvuudenhallinta varmistetaan ennakoimalla, organisoimalla sekä toimimalla toimipaikkakohtaisen kriisivalmiussuunnitelman mukaisesti.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Tällä hetkellä Oulussa on vakituisia sijaisia 5 ja heitä pyritään rekrytoimaan lisää. Sijaisilla on sosiaali- ja terveysalan koulutuksia (lähihoitajia, sairaanhoitajia sekä sosionomeja). Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja lisätään tarpeen edellyttämällä tavalla.

Poikkeustilanteissa jokainen vuorossa oleva työntekijä on oikeutettu ja velvoitettu kutsumaan lisääpua paikalle keikkalaisringistä. Akuuteissa tilanteissa voimme laitosten perhekuntoutuksen ja avopalveluiden työntekijöiden kanssa auttaa puolin ja toisin.

Loma- ja poissaoloaikana palveluvastaavat sijaistavat toisiaan. Kokonaistyöajalla toimii myös lapsikylän johtaja Taru Luiro.

[Toimintaohje äkillinen henkilöstövaje.docx](#)

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yllättävä henkilöstövaje	Mahdollinen	Riittävä määrä perehdytettyjä sijaisia, tuki toisesta yksiköstä.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Toimintakäsikirjassa kuvatut laatulupaukset löydät täältä [Laatulupaukset SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa](#)

- Moniammatillinen tiimi tukee perhettä toimivampaan arkeen ja vuorovaikutukseen sekä auttaa ymmärtämään vanhempien toiminnan vaikutuksia lapsen hyvinvointiin.
- Tarjoamme tukea ympäri vuorokauden kodinomaisessa ympäristössä. Perheellä on käytössään oma kuntoutusasunto.
- Tavoitteellinen, suunnitelmallinen, vaihteellinen ja muutokseen tähtäävä työskentely näkyy arjen työskentelyssä.
- Lapsi on työskentelymme keskiössä. Jokaisella lapsella on nimetty omaohjaaja ja lapsi osallistuu ikätasoisesti palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.
- Laadukas dokumentointi ja tiedon tuottaminen tilaajalle.
- Toteutamme säännöllisesti vaikuttavuuden mittaamista ja tuotamme palvelustamme vaikuttavuustietoa.
- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehitämme palveluitamme sen perusteella.

Laadullinen tavoite SOS-Lapsikylä Oulun perhekuntoutuksen sekä avopalveluiden lastensuojelutyössä on, että lapsen ja perheen hyvinvointi lisääntyy palvelun aikana. Tämä vaatii tarkan arvioinnin ennen kuntoutuksen alkua siitä, onko perhekuntoutus tai muu avopalvelu perheelle oikea tukimuoto.

Palvelussamme panostamme lapsen osallisuuteen ja lapsen oikeudet ovat työmme tärkein ohjenuora. Palveluiden viitekehys, eli myönteinen tunnistaminen, läpäisee kaikki palvelun prosessit. Palvelussa olemme rohkeasti lapsen puolella.

Lapsen osallisuus palvelussa tarkoittaa muun muassa sitä, että lapsi on tietoinen avohuollon tukitoimesta, lapsi on tietoinen siitä, miksi perhe on perhekuntoutuksessa tai muissa palveluissa, ja hän tulee kuulluksi kaikissa prosessin vaiheissa. Mikäli lapsen ikä ja kehitystaso mahdollistaa, on toivottavaa, että lapsi osallistuu neuvotteluihin, sillä neuvotteluissa tuetaan lastensuojeluasiakkuudessa olevan lapsen osallisuutta ja kuulluksi tuleamista, tuodaan yhteisesti esiin lapsen ja perheen vahvuuksia ja voimavaroja sekä kysytään lapselta palautetta.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Eli ensisijaiset riskit tästä dokumentista liittyvät asiakkaiden saamaan palveluun, ei niinkään henkilöstön hyvinvointiin liittyviin asioihin, vaikkakin nämä asiat ovat vahvasti liitännäisiä.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat sekä heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Jokainen Oulun perhekuntoutuksessa tai muissa avopalveluissa työskentelevä työntekijä on velvollinen tutustumaan SOS- Lapsikylän valtakunnalliseen perhekuntoutuksen toimintakäsikirjaan, asiakasturvallisuussuunnitelmaan, kriisivalmiussuunnitelmaan, riskienhallintasuunnitelmaan, lapsen suojele kaikelta kaltoinkohtelulta ohjeisiin ja toimintaperiaatteisiin, laatukäsikirjaan, hyvän kohtelun suunnitelmaan, lääke- hoitosuunnitelmaan, yksintyöskentelyohjeeseen, lupien ja ilmoitusten laatimisen prosessin ohjeeseen, toimintaohjeeseen virka-ajan ulkopuolelle, toimintaohjeeseen äkillistä henkilöstövajetta koskien sekä organisaation dokumentointiohjeistuksiin sekä omavalvontasuunnitelmaan perehdytysvaiheessa sekä aina asiakirjojen päivittyessä.

Oulun SOS-lapsikylässä asiakasturvallisuus ja riskien hallinta nähdään ennen kaikkea osana arjen työtä. Jokainen työntekijä on velvollinen vastaanottamaan sekä antamaan raportin suullisesti sekä kirjallisesti vuorojen vaihdossa. Yhteinen keskustelu, tiimit ja omaohjaajatyön suunnittelu ovat merkityksellinen osa riskien hallintaa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylä Oulu perhekuntoutuksen ja avopalveluiden tilat sijaistavat Oulun Hiiosessa soitteessa Metsänkuninkaantie 12. Alimmassa kerroksessa on toimistotilat ja kuntoutusasunnot sekä palaveri

/ terapiahuoneista sijaitsevat ylemmissä kerroksissa. Käytävälle pääsyyn tarvitaan avain tai numerokoodi. Toimistotilat ovat kolmioita. Kuntoutusasunnoista yksi on neljä huonetta ja keittiö, kuusi ovat toimistojen tapaan kolmioita.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa jokainen asunto kalustetaan vastaamaan perheen tarpeita, huomioiden lasten lukumäärä sekä ikä. Asunnoista löytyvät kaikki perustarvikkeet huonekaluista, astioista liinavaatteisiin. Perheitä kannustetaan kuitenkin tekemään asunnoista omannäköisiä esimerkiksi tuomalla kotoa haluamiaan asioita tai tavaroita. Asunnot ovat käytettävissä perheillä koko kuntoutuksen ajan, ja heitä ohjeistetaan asumaan niissä kuten yleisestikin vuokra-asunnoissa. Työntekijä eivät mene asuntoihin ilmoittamatta tai omalla avaimella ellei asiasta ole erikseen perheen kanssa sovittu.

Kotiin tehtävissä avopalveluissa työskentely tapahtuu pääsääntöisesti perheen omassa kotona tai muussa heidän luonnollisessa ympäristössään. Tapaamisia toteutetaan kuitenkin säännöllisesti Hiironen toimistolla myös.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: palveluvastaava Anna Länsitie
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Sonja Valovaara-Annola, kehittämispäällikkö/tietosuojavastaava sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

SOS-lapsikyläsäätiön henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n tietosuojat-asetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuojat-asetusta sovelletaan kaikkien henkilötietojen käsittelyyn. Jokainen SOS-Lapsikylän työntekijä lukee henkilötietojen käsittelyohjeen sekä käy läpi esihenkilönsä kanssa, mitä ohjeistus tarkoittaa työntekijän työtehtävien kannalta.

SOS-Lapsikylässä on tietosuojavastaava, joka johtaa tietojen käsittelyä organisaatiossa. Tietosuojavastaava opastaa henkilöstöä siinä, miten tietoja käsitellään ja prosessoidaan.

SOS-Lapsikylässä huolehditaan, että tietojen kerääminen ja käsittely on laillista sekä rekisterinpitäjän toiminnan ja tehtävien kannalta asianmukaista. Henkilötietoja voidaan kerätä ja käsitellä vain tietosuojat-asetuksessa määriteltyjen edellytysten mukaisesti.

Tietosuojat-asetuksen 6 artiklan mukaan henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan, jos:

- 1) rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- 2) se on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;
- 3) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- 5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- 6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemiseltä.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjän on ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa sen ilmitulosta toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, paitsi jos henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ei todennäköisesti aiheudu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä.

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa. Rekisterinpitäjän on dokumentoitava kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset, mukaan lukien henkilötietojen tietoturvaloukkaukseen liittyvät seikat, sen vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.
- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen nimettynä työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.
- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

Lastensuojelun asiakasasiakirjat luovutetaan aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. SOS-Lapsikylä luovuttaa asiakirjat hyvinvointialueelle. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vastuussa siitä, mitä asiakirjoja luovutetaan eteenpäin.

SOS-Lapsikylä on tehnyt päätöksen olla luovuttamatta hallussa olevia tietoja kolmansille osapuolille tai automaattisesti muille SOS-Lapsikylän kumppaneille. Jos jokin ulkopuolinen taho tuottaa henkilötietojen käsittelyyn liittyviä palveluita, kyseisen tahon kanssa tulee tehdä sopimus, jossa määritellään henkilötietojen käsittelyyn liittyvät molempien osapuolten velvoitteet.

Kaikki asiakastieto käsitellään ja tallennetaan asiakastietojärjestelmässä. Asiakastietojärjestelmien käyttöohjeiden hallinnassa, saatavuudessa ja ohjeiden mukaisessa käytössä toimitaan seuraavasti:

- Asiakastietojärjestelmään perehdytetään työntekijän aloittaessa. Tarvittaessa pääkäyttäjä auttaa toimipisteen esihenkilöä henkilöstön perehdytyksessä.
- Ensisijaisesti koulutus ja neuvonta tulee organisaation pääkäyttäjältä, mutta myös tietojärjestelmän toimittaja ohjeistaa ja vastaa käyttöön liittyviin kysymyksiin asiakastuen kautta.
- Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjiä ovat kehittämisspälliköt, laatujohtaja sekä palvelukoordinaattori.

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävästä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

Asiakastietojärjestelmässä on kattavat käyttö- ja luovutuslokit, joita seurataan kuukausittain pääkäyttäjän toimesta.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

SOS-lapsikyläsäätiön käyttämä asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan A1 tietojärjestelmäksi..

SOS-lapsikyläsäätiö ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.
- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen nimettynä työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.
- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.
 - SOS-Lapsikylän tietoturvasuunnitelma on laadittu 7.5.2024 laatujohtajan, tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavien toimesta. Perhekuntoutuksen tietosuojavastaava on Anna Länsitie, anna.lansitie@sos-lapsikyla.fi, puh. 044-7879765 sekä avopalvelut Hirosen tietosuojavastaava on Laura Suutari, laura.suutari@sos-lapsikyla.fi, puh. 044-9010153

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

- Jatkuvuuden hallinnan pääpaino on ennaltaehkäisy. Pyritään toimimaan niin, että poikkeustilanteita ei syntyisi. Tähän pyritään mm. tietoturvan hallintamallin mukaisen vuosittain toistettavan IT-riskiarvioinnin ja IT-riskienhallinnan avulla.
- ICT-infrastruktuuripalvelut hankitaan vikasietoisina SaaS-palveluina. Riittävä ja asianmukainen tietoturva varmistetaan sopimusten avulla.
- Päätelaitteita ja niiden ajantasaisuutta ja ohjelmistopäivityksiä hallitaan keskitetysti. Päätelaitteiden keskitetty hallinta laajennettiin tietokoneiden lisäksi mobiililaitteisiin vuonna 2024.
- Verkkolaitteet hallitaan ja valvotaan keskitetysti.

Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

Tietoturvapoikkeamien hallinnasta on laadittu erillinen ohje, joka on hyväksytty käyttöön tietoturva- ja tietosuojatiimissä 05/2023. Ohjeen avulla varmistetaan poikkeamien riittävä ja asianmukainen käsittely, dokumentointi ja viestintä sekä varmistetaan poikkeamienhallinnasta vastaavien henkilöiden riittävästä osaamisesta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. SOS-Lapsikylä Oulussa noudatamme hoitoon liittyviä viranomaisten laatumia sekä paikallisia suosituksia ja ohjeita infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä.

Infektioyksikön yhteystiedot

Infektiokonsultaatiot virka-aikana: puh. 040 563 6867

Hygieniahoitajat: puh. 040 506 2094

Henkilöstö:

Teija Puhto, vs.osastonylilääkäri

Lotta Simola, infektiolääkäri

Helena Ojanperä, kliinisen hoitotyön asiantuntija, puh. 040 509 4109

Raija Järvinen, hygieniahoitaja, puh. 040 506 0997

Tuula Keränen, hygieniahoitaja, puh. 040 509 4097

Henna Laurila, hygieniahoitaja, puh. 050 502 7663

Reija Leiviskä, hygieniahoitaja, puh. 040 509 4107

Sirpa Ukkola, hygieniahoitaja, puh. 040 508 7512

Osastonsihteeri, puh. 050 470 5790

Käyntiosoite:

OYS S-sisäänkäynti, S7, R-kerros, huone: R26

Kajaanintie 50, 90220 Oulu

Postiosoite:

Oulun yliopistollinen sairaala

Infektioyksikkö

PL 10, 90029 OYS

Faksi:

08 315 2452

Hengitystietulehdus - Pohde

Perhekuntoutuksessa olevat perheet huolehtivat kuntoutuskodin hygieniasta ja kotiin annettavissa palveluissa hygieniasta on vanhempien vastuulla. Tarvittaessa perhekuntoutuksessa olevat perheet voivat konsultoida ja hyödyntää ohjaajan apua. Oulun perhekuntoutus yksikkö vastaa osaltaan infektiosairauksien torjunnasta huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta, terveenä työskentelystä sekä viranomaisohjeista.

Mikäli perhekuntoutuksessa tai muissa avopalveluissa olevassa perheessä havaitaan tarttuvia sairauksia, yleisimmät infektiot ovat hengitystieinfektiot sekä maha- ja suolikanavan infektiot, jolloin ohjauskäynti voidaan asiakasturvallisuus ja työturvallisuus huomioiden toteuttaa terveiden etäyhteydessä tai perua ja siirtää perheelle parempaan ajankohtaan, joka sopii sekä perheelle että vastuu sosiaalityöntekijälle.

Henkilökunnalla on aina käytettävissä maskeja, kirurgisia maskeja suojaamaan asiakasta tai M3 - maskeja suojaamaan henkilökuntaa, mikäli perheen tilanne vaatii työskentelyä perheenjäsenen infektiosta huolimatta. Lisäksi käytettävissä on kertakäyttöisiä suojatakkeja ja hanskoja.

Perheillä on käytössä omat asunnot ja noudattamalla ohjeistusta pystymme välttämään infektioepidemiat.

Tilanteessa käymme aina avointa keskustelua.

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 7.10.2022, päivitys menossa
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Taru Luiro, lapsikylän johtaja taru.luiro@sos-lapsikyla.fi, puh. 044 7907771
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Anna Länsitie, anna.lansitie@sos-lapsikyla.fi, puh. 044-7879765
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.) Oulun perhekuntoutuksessa henkilökunta ei toteuta lääkehoitoa.
- Kotiin annettavissa palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa. Hiironen toimistolla on ensiapuvalmius ja EA-vastaavan toimii terveydenhoitaja Päivi Rahkonen.

Lääkehoitosuunnitelman tulisi noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opastusta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Sirpa Lakso, ohjaaja sirpa.lakso@sos-lapsikyla.fi, puh. 044 7614155

Oulun perhekuntoutuksen toimistosta löytyviä lääkinnällisiä laitteita, joista pidetään rekisteriä

- kuumemittari
- ensiapuvälineet
- haavanhoitotuotteet

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Kuntoutumisjakson keskeytyminen	Mahdollinen	Tutustumiskäynti, yhteistyö vastuutyöntekijän kanssa perheen taustatietojen suhteen ja palvelun oikea-aikaisuuden suhteen
Perheen kuntoutus kuntoisuus alentunut (esim. mt- ja traumat, kehitysvammat)	Suuri	Yhteistyö asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelyn riittävän tarkka suunnittelu moniammatillisessa tiimissä.
Asiakkaan tai hänen lähiverkostonsa väkivaltainen, sekava tai uhkaava käytös	Suuri	Avekki- koulutus pekun puolella käyty, avoin- ja keskusteleva tiimi, mahdollisuus ennakoida riskejä jo asiakkaaksi tulovaiheessa sekä prosessin aikana. Turvasuunnitelman teko ja läpikäynti työyhteisössä.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Oulun perhekuntoutuksessa on seitsemän (7) perhepaikkaa. Asuntojen ollessa täynnä henkilöstömitoitus on 10,5 työntekijää.

Oulun perhekuntoutuksen henkilöstörakenne on seuraava:

Sosionomeja on kahdeksan (8): kaksi on 100% työajalla, viisi on 80% työajalla, työajalla ja yksi 60% työajalla.

Sairaanhoitajia 1, 80% työaika,

Lähihoitajia 2,2: kaksi tekee 100% työaika, yksi 20% yötyötä.

Perheterapeutti 1, 80% työaika.

Palveluvastaava on sosiaalityöntekijä / terapeutti 100% työajalla, josta 50% on hallinnolliseen työhön.

Avopalveluiden henkilökunta:

Avopalveluiden tiimiin kuuluu tällä hetkellä 3 sosionomia, 1 sosionomi YAMK, terveydenhoitaja ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Palveluvastaava on sosionomi amk.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan ottamalla oikea määrä asiakkaita palveluun, oikea-aikaisella rekrytoinnilla ja riittävällä määrällä tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä. Laitosperhekuntoutuksen

työntekijät toimivat tarvittaessa työ parina perheissä, joissa he ovat aiemmin työskennelleet. Avotiimillä on myös mahdollisuus käyttää alihankintasopimuksella Sos-lapsikylän Limingantullin yksiköstä työntekijöitä. Näistä sovitaan aina erikseen.

Avopalveluissa pyritään siihen, että asiakkaalla/ asiakasperheellä on vähintään kaksi työntekijää, jotka ovat perillä perheen tilanteesta. Tällöin toinen työntekijä voi sijaistaa toista esimerkiksi sairauden sattuessa. Avoperhekuntoutuksessa perheen kanssa työskentelee 3-4 perhetyön ohjaajaa. Myös palveluvastaava tekee asiakaskäyntejä perheissä. Ammatillisessa tukihenkilötyössä on yleensä vain yksi työntekijä työn luonteen vuoksi. Mikäli oma työntekijä on estynyt menemästä tapaamiselle, sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa, haluaako hän tapaamiselle toisen työntekijän vai voidaanko tapaaminen siirtää toiseen ajankohtaan.

Palveluvastaava seuraa ja arvioi yhdessä lapsikylän johtajan kanssa oman työajan riittävyyttä ja tarvittaessa tehdään töiden järjestelyitä. Näin varmistetaan, että lähiesihenkilöllä on riittävästi aikaa omiin työtehtäviinsä.

Avopalveluissa ei ole tuki/ avustavia työtehtäviä.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki), sekä voimassa olevat puitesopimukset. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstön kielitaitovaateena on suomen kielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito. Työnantaja varmistaa riittävän kielitaidon tarkistamalla työnhakijalta todistukset, joilla kielitaidon voi osoittaa. SOS-Lapsikylän palveluissa noudatetaan Valviran ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä suullisesta ja kirjallisesta kielitaito vaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin.

Uuden henkilöstön rekrytointi on julkista ja yhtenä sisäisenä periaatteena on, että avoimet tehtävät ovat aina myös sisäisesti haettavissa. Hakijan kelpoisuus varmistetaan rekrytointihaastattelutilanteessa alkuperäisillä tutkintotodistuksilla.

Tehtävään valituksi tulleelta henkilöltä edellytetään rikosrekisterilain mukaisesti rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Rekisteriote edellytetään kaikilta yli kolmen kuukauden työsuhteeseen tulevilta ja otteen on oltava alle 6 kk ikäinen. Rekrytoinnissa noudatetaan "yksi yli yhden" -periaatetta.

Rekrytoinneissa ehdottomana vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatustieteiden korkeakoulututkinto tai sosiaali- ja terveysalan perustutkinto sekä 50% henkilöstöstä vähintään yhden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus.

Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustatarkistusta tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeroonsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma (lista perehdytettävistä asioista), jonka toteutumisesta vastaa palveluvastaava/lähiesihenkilö.

Uuden työntekijän aloittaessa, palveluvastaava varaa hänelle riittävästi yhteistä aikaa perehdytykseen. Perehdytyksen tukena esihenkilöllä on lista perehdytettävistä asioista ja uuden työntekijän kanssa listasta voidaan muodostaa aikataulutettu suunnitelma.

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä olevia opiskelijoita ja pitkään töissä poissa olleita.

Perehdytyksen materiaaleina ja tukena työssä toimivat laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen, riskien arvioinnin käytännöt, tietoturvallisuus ja tietosuoja, kriisivalmiussuunnitelma, palo- ja pelastus suunnitelma, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus sekä periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta.

Perehdytyksessä hyödynnetään SOS-Lapsikylän sähköistä oppimisympäristöä Kyläkoulua. Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palveluvastaavalla. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat kurssit ja materiaalit Kyläkoulussa.

Esihenkilö on vastuussa siitä, että uuden työntekijän kanssa käydään läpi seuraavat asiakasturvallisuuden kannalta olennaiset teemat:

- laatukäsikirja
- asiakasturvallisuussuunnitelma
- omavalvontasuunnitelma
- palvelukohtaiset toimintaperiaatteet

- poikkeamaraportoinnin tekeminen ja prosessi
- riskien arvioinnin käytännöt
- lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus
- periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta
- tietoturvallisuus ja tietosuoja
- yksikön kriisivalmiussuunnitelma
- palo- ja pelastautumissuunnitelma

Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta valtakunnallisen palvelukohtaisen täydennyskoulutus suunnitelman (keskitetty koulutus suunnitelma) mukaisesti. Koulutustoiveita kuullaan vuosittain toimintasuunnitelmaa laadittaessa ja samalla arvioidaan henkilöstön koulutustarpeita. Jokaisen tukityöntekijän kanssa käsitellään vuosittaisen kehityskeskustelun osana osaamisen ja kehittymisen suunnitelma.

Lisäksi koko organisaatiota koskevat koulutukset julkaistaan sähköisessä oppimisympäristö Kyläkoulussa. Omaehtoiseen koulutukseen hakeutumisesta ja siihen myönnettävistä mahdollisista koulutuspäivistä voi keskustella oman esihenkilön kanssa ja siinä noudatetaan organisaation yhteisiä periaatteita.

Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden osalta noudatetaan palvelun mukaisia vaatimuksia. Heille nimetään aina harjoittelun ohjaaja. Säätiöllä on harjoittelijoita koskeva erillinen ohjeistus.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan jatkuvasti suhteessa palvelun tarpeisiin. Äkillisiä henkilöstövajetilanteita varten on erillinen ohjeistus ja tarvittaessa on mahdollista käyttää myös henkilöstövuokrausta. (tähän on oma ohjeistus esihenkilösivuilla)

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yhteisten palvelulla asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti. Poikkeamista raportoidaan matalalla kynnyksellä ensisijaisesti lähiesihenkilölle, mutta tarvittaessa linjajohdossa ylöspäin. Laadukkaalle asiakasprosessille on määritelty seurattavat indikaattorit, joista tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttijärjestelmään, jos ne eivät toteudu sovitun mukaan. Poikkeamia seurataan sekä tiimi- että valtakunnallisella tasolla ja niihin reagoidaan välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä.

Työntekijöiltä kerätään työtyytyväisyyskysely Pulssilla kahdesti vuodessa palautetta, joka käsitellään sekä tiimeittäin että koko säätiön tasolla. Lisäksi kerran vuodessa toteutetaan laajempi työntekijän ymmärrystä mittaava Signi- työtyytyväisyyskysely. Välitöntä palautetta kerätään arjessa, tiimikokouksissa sekä esihenkilön ja työntekijän yksilötapaamisilla.

Riskienhallinta

Riskienhallintaan on tehty yksikkökohtaiset riskienhallintasuunnitelmat kriisivalmiussuunnitelman liitteenä sekä säätiötasoinen riskienhallintasuunnitelma. Näihin on kuvattu toimintaohjeet erilaisten riskien toteutuessa.

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. Ympäri vuorokautisten palveluiden osalta työntekijöiden käytössä on esihenkilöpäivystyksen numero, mistä saa tukea ja apua akuuttiin tilanteeseen. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän sairausloma tai irtisanoutuminen	Mahdollinen	Työhyvinvoinnista huolehtiminen mm. työnohjaus, työterveyshuolto. Nopea reagointi ja rekrytointi.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:
Laitosmuotinen perhekuntoutus: Anna Länsitie, puh: 044-7879765, s.posti: anna.lansitie@sos-lapsikyla.fi

Avopalvelut Hiironen: Laura Suutari, laura.suutari@sos-lapsikyla.fi, puh. 044-9010153

Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Sosiaaliasiamies, Oulu.
Tapaaminen sovittava etukäteen. Puh. 044 7034115

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista: Valtakunnallinen kuluttajaneuvonnan puhelinneuvonta, puh: 0295536901. Kuluttajaneuvoja mm. avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, ohjaa kuluttajaa oikean tiedon lähteille ja antaa kuluttajille tietoa kuluttajan oikeudellisesta asemasta

Muistutusten käsittelystä vastaavat henkilöt: Palveluvataavat Anna Länsitie ja Laura Suutari

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Lapsen ja perheen kuntoutus perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta laaditaan SOS-Lapsikylässä jokaiselle asiakaslapselle oma kuntoutussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua. Palvelussa tuettavasta lapsesta ei laadita SOS-Lapsikylässä lapsen palvelu- ja hoitosuunnitelmaa, vaan lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee lastensuojelulain mukaisen asiakassuunnitelmaan, jonka pohjalta vastuusosiaalityöntekijä laatii lapsen avohuollon tukeen liittyvän hoito- ja palvelusuunnitelman sekä toimikesiannon palvelun tuottajana toimivalle SOS-Lapsikylälle.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. SOS-Lapsikylän tavoitteena on, että neuvotteluun osallistuvat lapsi (ikäta-son mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä SOS-Lapsikylän omaohjaaja ja palveluvastaava.

Lapsen hoidon- ja palvelutarve kirjataan asiakkaana olevan lapsen henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Kuntouttavan hoitosuunnitelman tavoitteena on auttaa lapsiasiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet, jotka edistävät lapsen hyvinvointia. Kirjaamisesta vastaavat omaohjaajat sekä koko työryhmä tarpeen mukaan.

Oulun perhekuntoutuksissa perheiden kanssa pidetään ns. perhetiimit 1-2 viikon välein. Näissä perhetiimeissä suunnitellaan perheiden kanssa työskentelyt yhdessä vanhempien ja lasten kanssa. Näiden perhetiimien pohjalta perheille suunnitellaan viikko-ohjelma, joissa näkyy työskentelyt sekä ketä silloin on suunniteltu olevan paikalla. Perhetiimit sekä viikko-ohjelmat pohjaavat asiakassuunnitelmaan sekä kuntouttavaan hoitosuunnitelmaan.

Omaohjaajat kirjaavat perheen tavoitteet sekä suunnitelmat Nappula-asiakastietojärjestelmään, josta myös muut työntekijät näkevät suunnitelmat. Suunnitellut työskentelyt näkyvät myös nappulakalenterissa.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Perhekuntoutuksessa tai muissa avopalveluissa olevalla sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Perhekuntoutuksessa tai muissa avopalveluissa olevaa asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. SOS-Lapsikylä Oulun henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokainen perhekuntoutuksissa oleva lapsi ja hänen vanhempansa huomioidaan yksilöllisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen myönteisen tunnistamisen hengessä.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa SOS-Lapsikylä Oulun henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen ja hänen vanhempiansa itsemääräämisoikeutta ja tukea perhettä osallistumaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan asiakas-suunnitelmanneuvotteluun ja viikko-ohjelman laatimiseen ikätasonsa mukaisesti ja siten vaikuttamaan asioihinsa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Perhekuntoutuspalvelussa tai muissa avopalveluissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Lastensuojelulain 11 luku ei mahdollista avohuollon sijoituksessa olevan lapsen fyysiseen koskemattomuuteen puuttumista, eli avopalvelun työntekijät eivät voi kiinnipitoon ryhtyä. Vanhemman kasvatuksellinen ohjaus ei voi sisältää kiinnipidon opettamista.

Perhekuntoutuksessa sekä kotiin annettavissa palveluissa autamme ja kuntoutamme aina vanhempaa arvioimaan omaa tilannettaan ja tuemme vanhemman kykyä arvioida, nähdä tai muuttaa omaa toimintaansa. Jos tiedossa on, että lapsi saattaa hermostua tietyissä tilanteissa, ohjaamme vanhempaa aina ennakoimaan ja muuttamaan omaa toimintaansa sen suhteen. Perhekuntoutusjakson alussa teemme lapsen kanssa toimimisen turvasuunnitelman, joka on väline asioiden ja tilanteiden ennakoimiseen.

Kaikille työntekijöille tarjotaan koulutusta ja valmennusta siihen, miten lapsen osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta huomioidaan niin arjessa kuin muussakin toiminnoissa. Perhekuntoutuksen keskeinen toiminta-ajatus perustuu asiakkaiden osallisuuden ja toimijuuden vahvistamiseen.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

SOS-Lapsikylässä aggressiivisen asiakkaan tilanteisiin sähköisessä intrassa on toimintaohjeet, jotka ovat myös tulostettuna toimipisteessä sekä työntekijöiden osaamista on lisätty lisäkoulutuksin ja perehdytyksellä.

Tarvittaessa soitetaan 112 ja paikalle kutsutaan poliisi ja / tai ensihoito, jotka varmistavat asiakastilanteiden turvallisuuden. Esim. akuutti uhkaava / aggressiivinen tilanne tai päihtyneen asiakkaan kohtaaminen tilanteessa, jossa olet yksin ja et hallitse tilannetta

Työntekijöitä on ohjeistettu ennakoimaan tilannetta siten, että heillä on velvollisuus pitää työpuhelin aina mukana sekä noudattamalla SOS-Lapsikylän yksintyöskentelyohjeita sekä tarvittaessa tukeutua lisäresursointiin sekä työparityöskentelyyn. Työntekijöitä on myös ohjeistettu siitä, että he eivät tapaa yksin henkilöä, jonka kohdalla on tiedossa väkivallan uhkaa (työntekijä noudattaa palvelukohtaisia ohjeita koskien työparin kanssa tapaamista ja vartijan kutsumista paikalle). Oulun perhekuntoutuksessa mahdollisia haastavia ja uhkaavia tilanteita pyritään ennakoimaan jo siten, ettei yksintyöskentelyä olisi tutustumisvaiheessa.

Puhelinkeskustelut, joissa on asiatonta ja/tai uhkaavaa käytöstä on työntekijöitä ohjeistettu ilmoittamaan soittajalle selkeästi, ettei ko. käytös ole hyväksyttävää, eikä työntekijän tarvitse kuunnella sitä.

Työntekijöitä on ohjeistettu lopettamaan puhelu ja tekemään asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään, jos kyse on lapsen läheisestä ja/tai lapsen asiasta.

Myös puhelimitse tuleva uhkaus on vakava asia. Työntekijöiden tulee ilmoittaa poliisille omaan tai toisen henkilön henkeen ja terveyteen (fyysinen koskemattomuus) kohdistuvat uhkaukset.

Henkilöstön osaamista ennakoidaan ja toimia uhkaavissa tilanteissa vahvistetaan muun muassa turvallisuuskoulutuksilla, kuten AVEKKI-koulutuksella (edellisen kerran koulutus pidettiin koko

henkilöstölle syksyllä 2022), yksiköissä. Lastensuojelun ja sosiaalihuollon palvelussa on osaava ja ammatillisesti kestävällä pohjalla toimiva henkilöstö, joka on myös keskeinen työ- ja asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua rakentava tekijä.

Yksikön työntekijöiden kanssa on perehdyttämisvaiheessa käyty läpi seuraavat työ- ja asiakasturvallisuuden kannalta olennaiset asiakirjat:

- laatukäsikirja
- asiakasturvallisuussuunnitelma
- omavalvontasuunnitelma
- palvelukohtaiset toimintaperiaatteet; toimintakirja
- poikkeamaraportoinnin tekeminen ja prosessi
- riskien arvioinnin käytännöt
- lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus ja tutkintapyyntö poliisille
- periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoin kohtelulta
 - tietoturvallisuus ja tietosuojat
- yksikön kriisivalmiussuunnitelma
- palo- ja pelastautumissuunnitelma

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Perhekuntoutuksessa sekä kotiin annettavissa palveluissa meillä on erityisen kunnioittava toimintakulttuuri ja siitä pidämme kiinni ja vaalimme päivittäisellä tasolla. Asiakkaat kohdataan arvokkaasti, kunnioittavasti ja tasavertaisena. Panostamme toimivaan yhteistyösuhteeseen, rakentaen avoimuuden ja läpinäkyvyyden kulttuuria. Keinona tähän on kaikki päivittäiset kohtaamiset ja asiakkaan oman asiantuntijuuden esille nostamista. Pyrimme vahvistamaan osallistavaa kirjaamista ja keräämme asiakkailta säännöllistä palautetta toiminnastamme niin suullisesti kuin anonyymisti QR-koodi palautelomakkeen kautta, mikä menee suoraan kehittämispäällikölle.

Palveluvastaava kerää jokaisen palaverin yhteydessä palautetta työskentelystä niin asiakkaalta kuin palvelua ostavalta viranomaiselta. Mikäli asiakas tuottaa epäkohtia työssämme, niistä tehdään poikkeamailmoitus ja ne käsitellään työntekijöiden kanssa tilanteen vaatimalla tavalla, mm. kirjaamalla keskustelut ylös. Tällaisissa tilanteissa menetellään yksilöllisesti. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, voidaan työntekijälle antaa huomautus tai varoitus. Myös työsuojelua voidaan konsultoida, jos tällaista ilmeni yksikössä.

Jokaisen SOS-Lapsikylän palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Perhekuntoutuksessa ja kotiin annettavissa palveluissa olevien lasten ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. SOS-Lapsikylä Oulussa kerätään systemaattisesti eritavoin asiakaspalautetta, jotta pystymme ketterästi kehittämään yksikköämme sekä siihen liittyvää laadukasta tukityötä.

Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Kuntoutuksessa olevilla perheillä on halutessaan mahdollisuus kutsua läheisverkostoaan palaveriin ja vierailuille. Asiakaspalautteiden pohjalta voimme tarvittaessa muokata yksikön toimintaa.

Perhekuntoutuksessa asiakkaiden osallisuus ja toimijuus ovat olennainen osa perheen prosessia. SOS-Lapsikylän omaohjaaja keskustelee etukäteen perheen kanssa asiakassuunnitelmanneuvottelusta ja auttaa tarvittaessa keskustelemaan etukäteen myös lapsen kanssa. Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakaspalautetta kerätään systemaattisesti asiakassuunnitelmanneuvottelujen yhteydessä lapselta, tämän vanhemmilta ja hyvinvointialueen sosiaalityöntekijältä. Asiakaspalautteen keräämisestä vastaa laadusta vastaava kehittämispäällikkö. Saadut palautteet käsitellään toimipiste- ja organisaatiotasolla puolivuositain ja niitä käytetään toiminnan kehittämisen tukena. Koska palautteen kerääminen on usein haastavaa, on Oulun perhekuntoutuksessa sekä kotiin annettavissa palveluissa päädytty siihen, että omaohjaajat keräävät palautteen loppupalaverissa antamalla QR-koodin niin asiakkaalle kuin myös lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle järjestäen siihen systemaattisesti aikaa. Hankimme syksyllä 2024 ylimääräisen puhelimen sitä varten, että voimme antaa sen asiakkaille palautteen keräämistä varten, mikäli asiakkaan tai sosiaalityöntekijän puhelimella ei pääse QR-koodi palautteeseen.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Muistutusmenettelystä on myös koko järjestöä koskeva ohjeistus, joka löytyy sähköiseltä työalustalta intrasta (Muistutusmenettely_prosessi_SOS-Lapsikylä.doc (sharepoint.com)).

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yhteistyössä kylän johtajan sekä laatujohtajan kanssa määrääjän puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan säätiön Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan mielipidettä ei kyetä huomioimaan riittävästi häntä koskevissa asioissa	Vähäinen	Tavoitteiden mukainen työskentely, osallistava kirjaaminen. Tulkin käyttö, mikäli muu kuin asiakkaan äidinkieli. Asiakas osallistuu kuntoutussuunnitelman laatimiseen, tämä osallistaminen sitouttaa ja motivoi.
Lapsi näkyvämmän osaksi kaikkea arjen työtä, niin ettei lapsen ääni "huku" aikuisten ja viranomaisten alle.	kohtalainen	Jatkuvaa puhetta tiimeissä lapsen äänestä, perehdytys, kalenteroinnissa huomioida.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Oulun perhekuntoutuksessa ja kotiin annettavissa palveluissa esihenkilö saa tiedon kaikista poikkeamailmoituksista, lukuun ottamatta työsuojelun erityistapauksia, joissa työntekijän on tarve raportoida oman esihenkilön toimintaan liittyvistä tekijöistä. Toimipisteen työsuojeluvaltuutetut saavat tiedon paikallisista työsuojeluun liittyvistä ilmoituksista. Työsuojelutoimikunnassa tai koko henkilöstön kanssa yhteisesti sovitaan korjaavista menettelyistä sovituksessa aikataulussa. Poikkeamaraportointia käsitellään palveluliiketoimintajohtoryhmässä 2krt/vuosi ja säätiön johtoryhmän tasolla vuosittain. Havaitut riskit raportoidaan työterveydenhuoltoon liittyvissä riskeissä työterveydenhuollon kumppanille. Tapaturmien osalta vuosiraportoinnin tuottaa vakuutusyhtiö.

Oulun SOS-Lapsikylän avopalveluissa pyritään tunnistamaan asiakastyöriskit ennakoitavasti. Keskeistä on avoin ilmapiiri, jossa niin työntekijät kuin asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun ja/ tai asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Oulun SOS-Lapsikylässä on sovittu, että tulleet epäkohta ilmoitukset käydään läpi yhdessä isoissa tiimeissä kerran kuussa. Pääpaino ja näkökulma on ilmoituksen läpikäynnin lisäksi siinä, miten jatkossa voidaan paremmin ennakoida ilmoituksen tilanteita, niin ettei riskiä pääse syntymään.

Perhekuntoutuksessa olevien perheiden kanssa käydään avointa keskustelua tilanteista, jotka ovat vaikuttaneet heidän toimintaansa perheenä. Tarvittaessa heitä ohjeistetaan olemaan yhteydessä lastensuojelun vastaavaan sosiaalityöntekijään, lääkäriin, poliisiin tai sosiaaliamiehen.

Lapset sekä heidän vanhempansa voivat myös ilmoittaa havaituista epäkohdista, laatu- ja turvallisuusongelmista sekä riskeistä omalle omaohjaajalle, vuorossa olevalle ohjaajalle, palveluvastaavalle tai hyvinvointialueen omalle vastuutyöntekijälle. Kaikki esille tulleet epäkohdat käsitellään ilman turhia viivytyksiä asianmukaisesti SOS-Lapsikylän ohjeistuksien mukaisesti.

Työntekijöitä kehoitetaan tutustumaan myös STM:n julkaisuun: Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:



ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja
valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet

asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Käytössämme olevan Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä lain mukainen epäkohtailmoitus (kuten edellä kuvattu). Tähän on ohjeistus henkilökunnalle SOS-Lapsikylän Kotipihalla. Epäkohtailmoitukset tulevat välittömästi tietoon paitsi yksikön esihenkilöille myös laatujohtajalle, joka on tukena ja tarpeen mukaan mukana prosessin etenemisessä.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määriteltävä, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Ensisijaisesti tästä vastaa yksikön esihenkilö. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Henkilöstölle tiedotetaan velvollisuudesta raportoida epäkohdasta osana perehdytystä.

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja haittatapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.

Poikkeamien käsittelyyn on olemassa prosessi, jossa juurisyyanalyysin kautta pyritään löytämään poikkeaman/vaaratilanteen taustalla olevat tekijät ja keinot vaikuttavat niihin. Joskus ne ovat yksikön omana toimintana korjattavia asioita ja joskus ne vaativat koko organisaationtasoisia korjaavia tai täsmentäviä toimenpiteitä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Osana laadunhallintajärjestelmäämme seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyyanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu syyllistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja ja korjaavia sekä jatkoon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Vakavien tapahtumien (riskitaso 4-5) osalta tapahtumia tutkitaan ja seurataan myös valtakunnallisesti. Riippuen tapahtuman luonteesta prosessiin linkitetään yksikön esihenkilöiden lisäksi laatujohtaja, HR-johtaja sekä työturvallisuuspäällikkö. Työterveyspalveluihimme sisältyy debriefing ja joissakin yksiköissä on myös valmius tarjota ensihetken purkua omin voimin. Säätiön oma psykologi on myös näissä tilanteissa käytettävissä.

Kaikki poikkeamatieto käsitellään johtamisjärjestelmän mukaisesti ja säätiön laatutiimi vastaa ja varmistaa tiedon hyödyntämisestä toiminnan kehittämiseen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Poikkeamaraportointia käsitellään alueellisissa johtoryhmissä ja säätiön johtoryhmän tasolla säännöllisesti vuosikellon mukaisesti. Riskien strukturoitu arviointi käsitellään toimipisteessä henkilöstön kanssa. Havaitut riskit raportoidaan työterveydenhuoltoon liittyvissä riskeissä työterveydenhuollon kumppanille. Tapaturmien osalta vuosiraportoinnin tuottaa vakuutusyhtiö.

Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation kehittämispäälliköille, jotta palveluita kehitettäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy.

Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagointia ja toimenpiteitä varten.

Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat. SOS-Lapsikylän palveluliiketoiminnan johtoryhmä seuraa erityisesti asiakasturvallisuutta koskevia poikkeamia ja riskejä kuukausitasolla, jotta mahdollisiin toistuviin riskeihin voidaan puuttua välittömästi. Koko organisaation johtoryhmä tarkastelee poikkeamaraportointien tilannetta kahdesti vuodessa.

Oulun Sos-lapsikylän perhekuntoutuksessa poikkeamailmoitukset käsitellään viikoittain henkilöstökokouksessa ja kotiin annettavissa palveluissa poikkeamailmoitukset käydään läpi kerran kuussa järjestettävässä tiimissä. Tavoite on, että tulleet ilmoituksen käsitellään tiimin kanssa kokonaisuudessaan yhdessä ja mietitään mahdollisia kehittämistarpeita sekä korjaavia toimenpiteitä. Asiakkaita tiedotetaan viipymättä heitä koskevissa asioissa, ja asiat käsitellään avoimesti ja sovittujen prosessien mukaisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Perhekuntoutuksen poikkeamailmoituksista suurin osa liittyy lapsen aggressiiviseen käyttäytymiseen ja sen tuomiin uhkiin hänen omaan-, perheenjäsenen- tai työntekijän turvallisuuteen. Kehittämistoimenpiteenä yksikössä pyritään ennakoimaan perheen kanssa yhdessä tilanteet käymällä läpi toimintaperiaatteet sekä laatimalla turvallisuussuunnitelma. Henkilökunnalla on ohje aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja yksintyöskentelyyn.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Käydään poikkeamailmoitusten laatiminen tiimissä ja varataan riittävä aika juurisyiden selvittämiseen Joskus yksiköissä ei ole riittävää toimivaltaa korjata riskejä pystyvästi, tällöin tarve ylemmän johdon tuelle / ohjeistukselle suuri.	Välittömästi Laitosperhe kuntoutuksessa viikoittain ja avopalveluissa kuukausittain	koko tiimi	Ylemmältä taholta tuleva palaute tulisi nopeasti palautua yksikköön, jotta korjausehdotuksen ja niiden seuranta paranisivat.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua ja turvallisuutta seurataan joka päivä työn arjessa työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Lisäksi laadulle ja turvallisuudelle on määritelty standardit, joiden poikkeamista raportoidaan Laatuportti järjestelmään ajantasaisesti. Poikkeamat tulevat tiimin esihenkilön sekä kyläjohtajan tietoon välittömästi. Poikkeamia käsitellään viikoittain osana kylän johtotiimejä sekä tiimikokouksia. Laatu tiimi koostaa kuukausittain poikkeamat palvelukohtaisesti palveluliiketoiminnan johtoryhmälle. Riskien laatua ja määrää seurataan ja laaditaan toimenpiteitä niiden minimoimiseksi ja korjaamiseksi. Toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan johtamisjärjestelmän mukaisesti. Riskienhallinnasta raportoidaan säätiön johtoryhmälle kahdesti vuodessa johdon katselmuksen yhteydessä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta ja puutteiden korjaamisesta vastaa kukin työryhmän jäsen omalta osaltaan ja viimekädessä siitä vastaa yksikön vastuhenkilö. Yksikön esihenkilö laatii neljän kuukauden välein selvityksen seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista SOS-Lapsikylän julkisille omavalvonnan sivuille. SOS-Lapsikylän laatu- sekä viestintätiimi toimivat esihenkilön tukena tässä. Kyläjohtaja vastaa oman kylän osalta, että palveluyksiköiden toimenpiteet tulevat julkaistuksi.